

BAB III

Analisis Masalah

A. Analisa Penerpan Kualitas Pelayanan *di* Department Front Office Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment

Penerapan kualitas pelayanan *di department front office* terancang dari sebuah kegiatan yang terancang dari manajemen hotel. Kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada tamu untuk meyakinkan jika hotel yang dipilih oleh tamu mampu menjamin dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel serta fasilitas yang mencakupi kebutuhan tamu. Seperti yang sudah di jelaskan di bab sebelumnya, kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu :

1. Emphaty
2. Tangible
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Reliability

Penulis melakukan penelitian di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung mengenai Penerapan *service excellent* di department front office, dapat diartikan bahwa penulis meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan kepada tamu hotel. Maka dari itu, penulis akan melakukan analisis hasil observasi, wawancara dan kuesioner yang penulis berikan kepada setiap tamu yang datang ke Galeri Ciumbuleuit Hotel dan

Apartment Bandung. Penulis akan membahas lima dimensi kualitas pelayanan dari hasil kuesioner.

Penulis memakai skala likert untuk mengukur kepuasan tamu. Menurut **Sugiyono (2010:93)** “Skala Likert dapat mengukur kepuasan tamu, pendapat tamu, sikap/seseorang tentang fenomena social.” Maka penulis memakai skala likert untuk menilai aspek-aspek kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh petugas kantor depan kepada tamu.

Tabel 16

Perhitungan Skala Likert

NO	TOLAK UKUR	SIMBOL	BOBOT NILAI
1	Baik	B	3
2	Cukup	C	2
3	Kuarang	K	1

Dalam mencari nilai interval dapat melalui rumus seperti di bawah ini :

- Nilai Tertinggi

Nilai Tertinggi x Jumlah butir x Jumlah Responder

- Nilai Rendah

Nilai Terendah x Jumlah Butir x Jumlah Responder

Untuk mencari sebuah data *Ranger* (R) di sudah di lakukan oleh pihak tamu yaitu:

$$R = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$$

Untuk mengitung perhitungan tanggapan sebuah tamu , penulis melakukan dengan cara pencarian interval dengan rumus di bawah ini:

Range :

- Nilai Tertinggi
 $3 \times 1 \times 98 = 294$

- Nilai Terendah
 $1 \times 1 \times 98 = 98$

- Range
 $294 - 98 : 3 =$

	Kurang	Cukup	Baik	
98		163	228	293

B. Analisi Dimensi *Emphaty* Petugas Kantor Depan

Dari hasil tujuh kali observasi panulis di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung terkait aspek *emphaty*. Petugas pertama kantor depan memiliki poin yang baik dalam aspek *emphaty*, untuk petugas ke dua perlu di tingkatkan lagi kesadaran lingkun terhadap tamu untuk memberikan keingin tamu, untuk poin ke tiga kurangnya peka terhadap tamu yang sedang menunggu bantuannya. Jika menurut wawancara dengan Assiten

Front Office, ada 1 front office yang kurang peka terhadap lingkungan karena minimnya pengalaman kerja di industry hotel.

Berikut ini hasil list pertanyaan yang penulis sudah bagikan terhadap pihak tamu dengan menggunakan kuesioner dengan hasil tanggapan tamu di bab sebelumnya.

a. Tindakan petugas kantor depan dalam memberikan perhatian individual kepada para pelanggan

Dari tabel 7 tanggapan tamu dari 98 responder adalah 34,70% memberikan jawaban yang baik, 44,90% memberikan jawaban cukup, 20,40% memberikan jawaban kurang, perhitungannya adalah.

a) Jumlah poin jawaban baik	: 34 x 3 = 102
b) Jumlah poin jawaban cukup	: 44 x 2 = 88
c) Jumlah jawaban kurang	: 20 x 1 = 20
TOTAL	= 210

Diperoleh tiga jenis tolak ukur penelitian

Range :

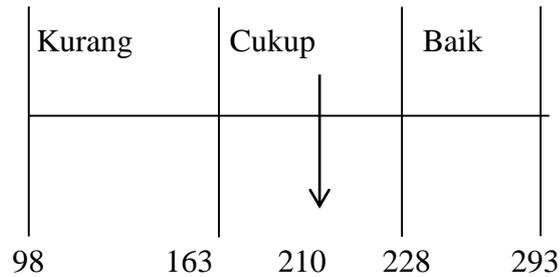
- Nilai Tertinggi
 $3 \times 1 \times 98 = 294$
- Nilai Terendah
 $1 \times 1 \times 98 = 98$
- Range
 $294 - 98 : 3 = 65$

Diperoleh tiga jenis tolak ukur penelitian :

- 98 – 163 : Untuk tolak ukur “Baik”

- 163 – 228 : Untuk tolak ukur “Cukup”
- 228 – 293 : Untuk tolak ukur “Kurang”

Jika penulis melihat dari garis kontinum, tindakan petugas kantor depan dalam memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.



Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan perhatian individual terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **210**. Maka dari itu setiap karyawan harus ditingkatkan lagi mengenai empati yang diberikan kepada tamu dan harus peka terhadap perhatian tamu secara individual supaya tamu tidak kebingungan untuk mencari informasi.

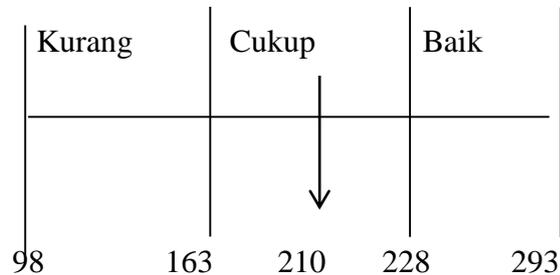
b. Tindakan petugas kantor depan dalam mengutamakan keinginan tamu

Dari tabel 7 tanggapan tamu dari 98 responder adalah 36,73% memberikan jawaban yang baik, 40,81% memberikan jawaban cukup, 22,44% memberikan jawaban kurang, perhitungannya adalah.

- a) Jumlah poin jawaban baik : $36 \times 3 = 108$
- b) Jumlah poin jawaban cukup : $40 \times 2 = 80$
- c) Jumlah jawaban kurang : $22 \times 1 = 22$

TOTAL = 210

Jika penulis melihat dari garis kontinum, tindakan petugas kantor depan dalam memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.



Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan perhatian individual terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **210**. Maka dari itu setiap karyawan harus meningkatkan lagi dalam mengutamakan keinginan tamu.

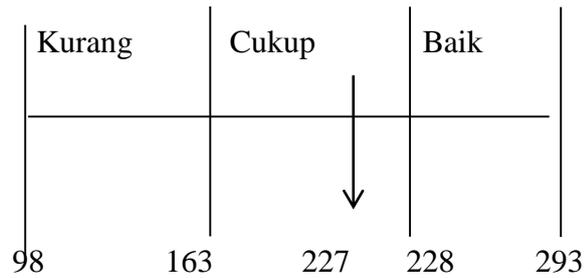
c. Tindakan memahami kebutuhan tamu

Dari tabel 7 tanggapan tamu dari 98 responder adalah 49% memberikan jawaban yang baik, 33,70% memberikan jawaban cukup, 17,30% memberikan jawaban kurang, perhitungannya adalah.

- a) Jumlah poin jawaban baik : $48 \times 3 = 144$
- b) Jumlah poin jawaban cukup : $33 \times 2 = 66$
- c) Jumlah jawaban kurang : $17 \times 1 = 17$

TOTAL = 227

jika di lihat dari garis kontinum, tindakan petugas kantor depan dalam memahami kebutuhan tamu seperti berikut ini



Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan perhatian individual terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **227**. Setiap karyawan harus lebih mengerti keinginan tamu supaya tamu.

d. Hasil akhir dimensi *emphaty*

Hasil akhir dimensi *emphaty* dapat dilihat dari tabel 7 tanggapan tamu dari responden 98 responden adalah 40,13% memberi jawaban baik, 39,80% memberi jawaban cukup,20, 10% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $113 \times 3 = 339$
 - b) Jumlah jawaban cukup : $117 \times 2 = 234$
 - c) Jumlah jawaban kurang : $59 \times 1 = 59$
- TOTAL = 632**

Range :

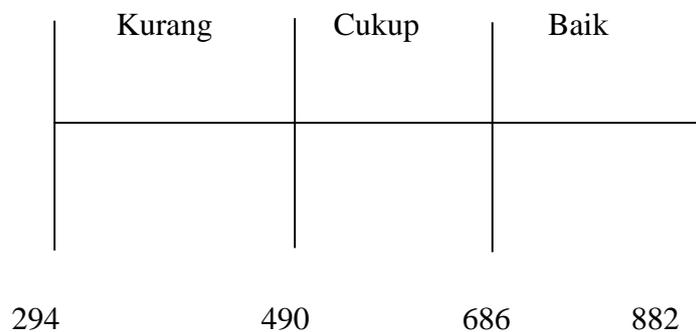
- Nilai Tertinggi
 $3 \times 3 \times 98 = 882$
- Nilai Terendah
 $1 \times 3 \times 98 = 294$

- Range

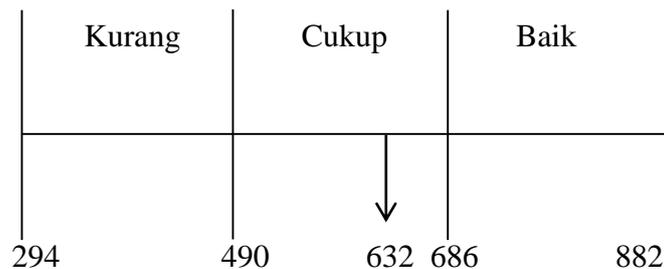
$$882 - 294 : 3 = 196$$

Diperoleh tiga jenis tolak ukur penelitian :

- 294 – 490 : Untuk tolak ukur “Baik”
- 490 – 686 : Untuk tolak ukur “Cukup”
- 686 – 882 : Untuk tolak ukur “Kurang”



Jika dilihat dari garin kontinim, dimensi emphaty petugas kantor depan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.



Poin akhir untuk dimensi emphaty dari penjaminan kualitas pelayanan adalah 632, yang berarti **CUKUP**, menurut hasil kuesioner, emphaty petugas kantor depan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung cukup. Dari dilihat tabel no 7 bahwa setiap karyawan sudah melakukan dengan cukup maka dari itu karyawan harus di tingkatkan lagi

dalam memperhatikan tamu secara individual, mengutamakan keinginan tamu dan memahami keinginan tamu. Setiap karyawan harus lebih peka terhadap tamu dan lingkungan hotel.

C. Analisis dimensi *Tangible* petugas kantor depan

Dari hasil 7 kali observasi penulis di Galeri CIumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung terkait dimensi tangible dari semua front office sudah melakukannya sesuai dengan prosedur yang ada tetapi ada dua front office yang kurang mengikuti prosedur yang sudah ditentukan oleh pihak hotel.

Berikut hasil list pertanyaan yang penulis buat dengan dibagikan kepada pihak tamu menggunakan kuisioner dengan hasil tanggapan tamu di bab sebelumnya.

a. Karyawan yang berpenampilan sesuai dengan prosedur

Dari tabel 7 tanggapan tamu dari responden 98 responden adalah 40,81% memberi jawaban baik, 32,70% memberi jawaban cukup, 26,50% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

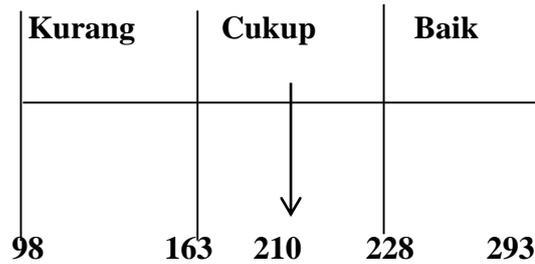
a) Jumlah jawaban Baik : $40 \times 3 = 120$

b) Jumlah jawaban cukup : $32 \times 2 = 64$

c) Jumlah jawaban kurang : $26 \times 1 = 26$

TOTAL = 210

jika di lihat dari garis kontinum, tindakan petugas kantor depan dalam memahami kebutuhan tamu seperti berikut ini



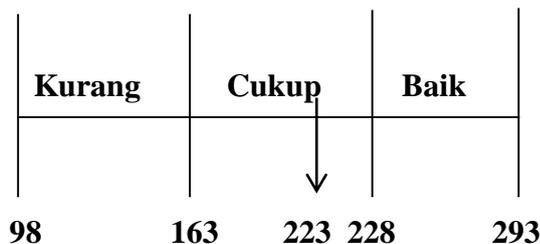
Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan perhatian individual terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **210**. Setiap karyawan harus lebih baik dalam berpenampilan karena sangat pentingnya berpenampilan dihotel.

b. Fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel

Hasil akhir dimensi empathy dapat dilihat dari tabel 8 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 35,70% memberi jawaban baik, 56,10% memberi jawaban cukup, 8,10% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $35 \times 3 = 105$
- b) Jumlah jawaban cukup : $55 \times 2 = 110$
- c) Jumlah jawaban kurang : $8 \times 1 = 8$

TOTAL = 223



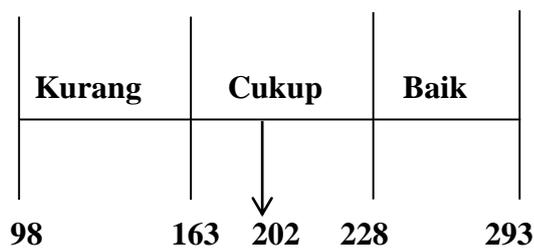
Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan fasilitas kepada pihak tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **222**. Lebih ditingkatkan lagi dalam fasilitas yang diberikan oleh setiap karyawan untuk memberikan kenyamanan tamu dalam menginap di hotel.

c. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas kantor depan terhadap tamu

Hasil akhir dimensi empathy dapat dilihat dari tabel 8 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 28,60% memberi jawaban baik, 49% memberi jawaban cukup, 22,40% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $28 \times 3 = 84$
- b) Jumlah jawaban cukup : $48 \times 2 = 96$
- c) Jumlah jawaban kurang : $22 \times 1 = 22$

TOTAL = 202



Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam berkomunikasi terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin

2037. Setiap karyawan harus ditingkatkan lagi berkomunikasi terhadap tamu supaya tamu akan merasakan di perhatikan oleh setiap karyawan.

d. Analisis asil akhir dari dimensi *tangible*

Hasil akhir dimensi *tangible* dapat dilihat dari tabel 8 tanggapan tamu dari responden 98 responden adalah 40,13% memberi jawaban baik, 39,80% memberi jawaban cukup, 20,10% memberi jawaban kurang.

Perhitungannya adalah:

a) Jumlah jawaban Baik : $103 \times 3 = 309$

b) Jumlah jawaban cukup : $135 \times 2 = 270$

c) Jumlah jawaban kurang : $56 \times 1 = 56$

TOTAL = 635

Range :

- Nilai Tertinggi

$$3 \times 3 \times 98 = 882$$

- Nilai Terendah

$$1 \times 3 \times 98 = 294$$

- Range

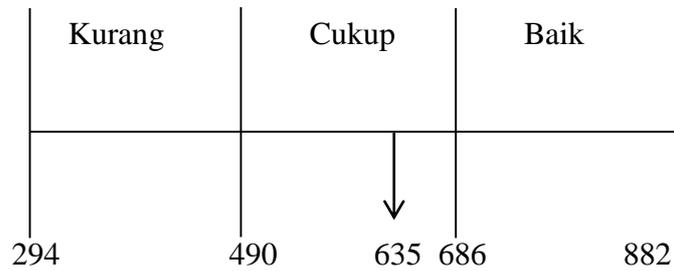
$$882 - 294 : 3 = 196$$

Diperoleh tiga jenis tolak ukur penelitian:

➤ 294 – 490 : Untuk tolak ukur “Baik”

➤ 490 – 686 : Untuk tolak ukur “Cukup”

➤ 686 – 882 : Untuk tolak ukur “Kurang”



Poin akhir untuk dimensi *tangible* dari penjaminan kualitas pelayanan adalah 635, yang berarti **CUKUP**, menurut hasil kuesioner, *tangible* petugas kantor depan di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung cukup. Dari dilihat tabel no 8 bahwa setiap karyawan sudah melakukan dengan cukup maka dari itu karyawan harus meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk fisik supaya tamu merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

D. Analisis Responsiveness

Dari hasil 7 kali observasi penulis di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung terkait dimensi reponsiveness dari semua front office sudah memberikan pelayanan yang cepat, tepat kepada pihak tamu dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pihak tamu.

Berikut hasil list pertanyaan yang penulis buat dengan dibagikan kepada pihak tamu menggunakan keusioner dengan hasil tanggapan tamu di bab sebelumnya.

a. Kesiediaan untuk membantu tamu

Hasil akhir dimensi *emphaty* dapat dilihat dari tabel 10 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 28,60% memberi jawaban baik,

55,10% memberi jawaban cukup, 16,30% memberi jawaban kurang.

Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $28 \times 3 = 84$
- b) Jumlah jawaban cukup : $54 \times 2 = 108$
- c) Jumlah jawaban kurang : $16 \times 1 = 16$

TOTAL = 208

Kurang	Cukup	Baik
98	163	228

208

Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan bantuan kepada tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **208**. Maka dari itu setiap karyawan harus lebih di tingkatkan lagi dalam membantu tamu.

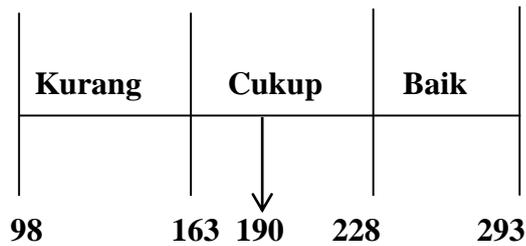
b. Ketepatan karyawan dalam memberikan pelayan

Hasil akhir dimensi resonsiveness dapat dilihat dari tabel 10 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 22,40% memberi jawaban baik, 49% memberi jawaban cukup, 28,60% memberi jawaban kurang.

Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $22 \times 3 = 66$
- b) Jumlah jawaban cukup : $48 \times 2 = 96$
- c) Jumlah jawaban kurang : $28 \times 1 = 28$

TOTAL = 190



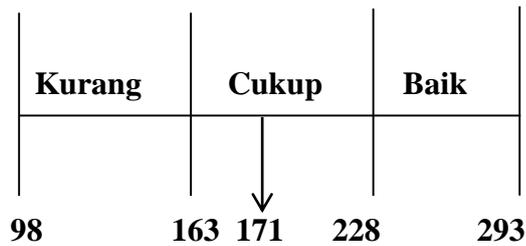
Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan ketepatan permintaan tamu terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **190**. Setiap karyawan harus meningkatkan ketepatan keinginan tamu. Karyawan harus mendengarkan keinginan tamu supaya bisa memberikan keinginan tamu dengan tepat.

c. Kecepatan petugas kantor depan dalam pelayanan dan menangani tamu

Hasil akhir dimensi responsiveness dapat dilihat dari tabel 10 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 42,90% memberi jawaban baik, 29,60% memberi jawaban cukup, 27,60% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $42 \times 3 = 126$
- b) Jumlah jawaban cukup : $29 \times 2 = 58$
- c) Jumlah jawaban kurang : $27 \times 1 = 27$

TOTAL = 171



Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan kecepatan dalam menangani tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **171**. Maka dari itu karyawan harus lebih ditingkatkan dalam kecepatan check-in check out dan keinginan tamu.

d. Analisis hasil akhir dimensi *responsiveness*

Hasil akhir dimensi *responsiveness* dapat dilihat dari tabel 10 tanggapan tamu dari responden 98 responden adalah 31,30% memberi jawaban baik, 44,60% memberi jawaban cukup, 24,10% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $92 \times 3 = 276$
 - b) Jumlah jawaban cukup : $131 \times 2 = 262$
 - c) Jumlah jawaban kurang : $71 \times 1 = 71$
- TOTAL = 609**

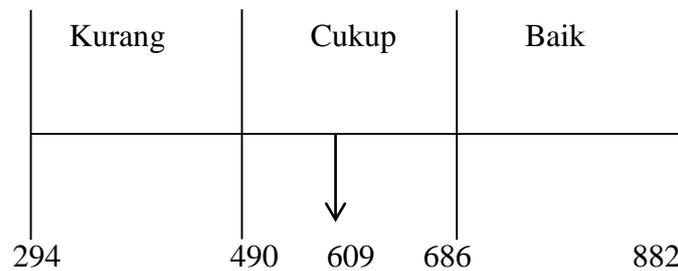
Range :

- Nilai Tertinggi
 $3 \times 3 \times 98 = 882$
- Nilai Terendah
 $1 \times 3 \times 98 = 294$
- Range

$$882 - 294 : 3 = 196$$

Diperoleh tiga jenis tolak ukur penelitian:

- 294 – 490 : Untuk tolak ukur “Baik”
- 490 – 686 : Untuk tolak ukur “Cukup”
- 686 – 882 : Untuk tolak ukur “Kurang”



Poin akhir untuk dimensi tangible dari penjaminan kualitas pelayanan adalah 609, yang berarti **CUKUP**, menurut hasil kuesioner, responsiveness petugas kantor depan di Galeri Clumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung cukup. Dari dilihat tabel no 8 bahwa setiap karyawan sudah melakukan dengan baik dan harus di pertahankan oleh setiap karyawan.

E. Analisis Assurance

Dari hasil 7 kali observasi penulis di Galeri Clumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung terkait dimensi assurance dari semua front office memberikan sebuah jaminan kepada setiap tamu yang menginap di hotel untuk diberikan sebuah pelayanan yang terbaik dan menjamin kenyamanan tamu selama berada di hotel.

Berikut hasil list pertanyaan yang penulis buat dengan dibagikan kepada pihak tamu menggunakan keusioner dengan hasil tanggapan tamu di bab sebelumnya.

a. Petugas kantor depan menjamin kenyamanan kepada antar tamu

Hasil akhir dimensi assurance dapat dilihat dari tabel 12 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 53,10% memberi jawaban baik, 29,60% memberi jawaban cukup, 17,30% memberi jawaban kurang.

Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $52 \times 3 = 156$
- b) Jumlah jawaban cukup : $29 \times 2 = 58$
- c) Jumlah jawaban kurang : $17 \times 1 = 17$

TOTAL = 231

Kurang	Cukup	Baik
98	163	228
		231
		293

Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan jaminan kenyamanan tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **227**. Maka dari itu setiap karyawan harus meningkatkan lagi dalam menjamin kenyamanan kepada tamu supaya tamu merasakan kenyamanan tanpa ada gangguan dari tamu lainnya.

b. Petugas kantor depan menjamin privasi tamu

Hasil akhir dimensi assurance dapat dilihat dari tabel 12 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 47% memberi jawaban baik, 38,80% memberi jawaban cukup, 12,20% memberi jawaban kurang.

Perhitungannya adalah:

a) Jumlah jawaban Baik : $46 \times 3 = 138$

b) Jumlah jawaban cukup : $38 \times 2 = 76$

c) Jumlah jawaban kurang : $12 \times 1 = 12$

TOTAL = 226

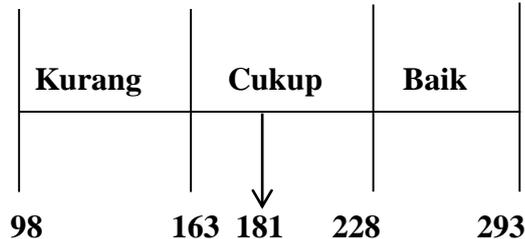
Kurang	Cukup	Baik
98	163	228
	226	293

Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan jaminan privasi tamu terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **226**. Maka dari itu setiap karyawan harus meningkatkan lagi dalam menjaga privasi tamu supaya tamu merasakan nyaman terhadap privasi yang sudah diberikan oleh pihak tamu kepada pihak karyawan hotel.

c. Sikap sopan santun yang dilakukan oleh petugas kantor depan kepada para tamu yang datang

Hasil akhir dimensi assurance dapat dilihat dari tabel 12 tanggapan tamu dari responden 98 responden adalah 25,50% memberi jawaban baik, 33,70% memberi jawaban cukup, 40,90% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $25 \times 3 = 75$
 - b) Jumlah jawaban cukup : $33 \times 2 = 66$
 - c) Jumlah jawaban kurang : $40 \times 1 = 40$
- TOTAL = 181**



Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan sikap sopan santun terhadap tamu yang datang termasuk katagori **cukup** pada poin **181**. Maka dari itu setiap karyawan harus lebih ditingkatkan lagi dalam sopan santun terhadap tamu.

d. Analisis hasil akhir dimensi assurance

Hasil akhir dimensi assurance dapat dilihat dari tabel 12 tanggapan tamu dari responden 98 responden adalah 41,80% memberi jawaban baik,

34% memberi jawaban cukup, 23,50% memberi jawaban kurang.

Perhitungannya adalah:

a) Jumlah jawaban Baik : $123 \times 3 = 369$

b) Jumlah jawaban cukup : $100 \times 2 = 200$

c) Jumlah jawaban kurang : $69 \times 1 = 69$

TOTAL = 638

Range :

- Nilai Tertinggi

$$3 \times 3 \times 98 = 882$$

- Nilai Terendah

$$1 \times 3 \times 98 = 294$$

- Range

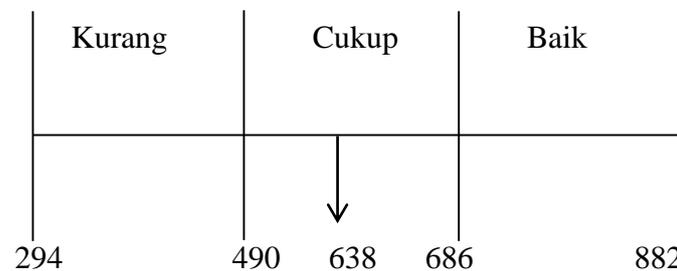
$$882 - 294 : 3 = 196$$

Diperoleh tiga jenis tolak ukur penelitian :

➤ 294 – 490 : Untuk tolak ukur “Baik”

➤ 490 – 686 : Untuk tolak ukur “Cukup”

➤ 686 – 882 : Untuk tolak ukur “Kurang”



Poin akhir untuk dimensi assurance dari penjaminan kualitas pelayanan adalah 638, yang berarti **CUKUP**, menurut hasil kuesioner, assurance petugas kantor depan di Galeri CIumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung cukup. Dari dilihat tabel no 12 bahwa setiap karyawan sudah melakukan dengan baik dan harus di pertahankan oleh setiap karyawan.

F. Analisis *Rebiality*

Dari hasil 7 kali observasi penulis di Galeri CIumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung terkait dimensi rebiality dari semua front office. Menyediakan jasa sesuai dijanjikan, menyampaikan jasa secara bener semenjak pertama kali tamu datang ke hotel.

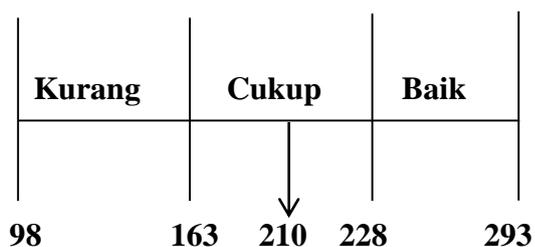
Berikut hasil list pertanyaan yang penulis buat dengan dibagikan kepada pihak tamu menggunakan keusioner dengan hasil tanggapan tamu di bab sebelumnya.

a. Ketersediaan jasa yang diberikan oleh petugas kantor depan sesuai dengan keinginan tamu

Hasil akhir dimensi reliabilty dapat dilihat dari tabel 14 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 33,70% memberi jawaban baik,48% memberi jawaban cukup, 17,30% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $33 \times 3 = 99$
- b) Jumlah jawaban cukup : $47 \times 2 = 94$
- c) Jumlah jawaban kurang : $17 \times 1 = 17$

TOTAL = 210

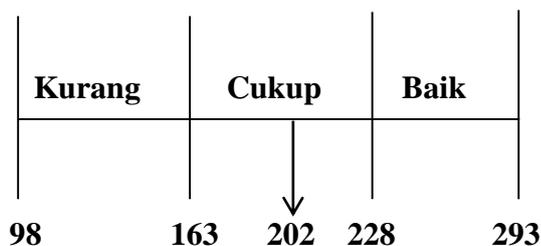


Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan ketersediaan jasa terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **210**. Maka dari itu setiap karyawan harus lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan jasa terhadap tamu supaya tamu akan merasakan lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan.

b. Penyampaian informasi kepada para tamu semenjak pertama kali tamu datang

Hasil akhir dimensi reliabilty dapat dilihat dari tabel 14 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 24,50% memberi jawaban baik, 56,10% memberi jawaban cukup, 21,40% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- a) Jumlah jawaban Baik : $24 \times 3 = 72$
 - b) Jumlah jawaban cukup : $55 \times 2 = 110$
 - c) Jumlah jawaban kurang : $21 \times 1 = 21$
- TOTAL = 203**



Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam memberikan penyampaian informasi terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **203**. Maka dari itu setiap karyawan harus memberikan penjelasan informasi tentang fasilitas hotel kepada para tamu semenjak tamu datang kehotel.

c. Penyimpanan dokumen terkait informasi para tamu

Hasil akhir dimensi reliabilty dapat dilihat dari tabel 14 tanggapa tamu dari responden 98 responden adalah 18,30% memberi jawaban baik, 46% memberi jawaban cukup, 35,70% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

- d) Jumlah jawaban Baik : $18 \times 3 = 54$
- e) Jumlah jawaban cukup : $45 \times 2 = 90$
- f) Jumlah jawaban kurang : $35 \times 1 = 35$

TOTAL = 179

	Kurang	Cukup	Baik	
98	163	179	228	293

Jika di lihat dari garis kontinum petugas kantor depan dalam penyimpanan dokumen terhadap tamu termasuk katagori **cukup** pada poin **179**. Setiap karyawan harus menyimpan dokumen dengan teliti

dan memberikan tanda terhadap lemari atau rack untuk menyimpan dokumen supaya gampang untuk mencarinya kembali.

d. Analisis hasil akhir *reliability*

Hasil akhir dimensi *reliability* dapat dilihat dari tabel 14 tanggapan tamu dari responden 98 responden adalah 25,50% memberi jawaban baik, 50% memberi jawaban cukup, 24,80% memberi jawaban kurang. Perhitungannya adalah:

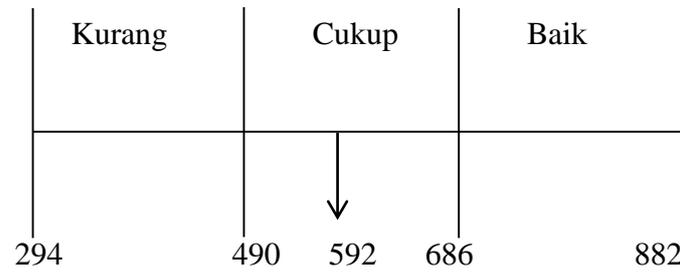
a) Jumlah jawaban Baik	: 75 x 3 = 225
b) Jumlah jawaban cukup	: 147 x 2 = 294
c) Jumlah jawaban kurang	: 73 x 1 = 73
TOTAL	= 592

Range :

- Nilai Tertinggi
 $3 \times 3 \times 98 = 882$
- Nilai Terendah
 $1 \times 3 \times 98 = 294$
- Range
 $882 - 294 : 3 = 196$

Diperoleh tiga jenis tolak ukur penelitian :

- 294 – 490 : Untuk tolak ukur “Baik”
- 490 – 686 : Untuk tolak ukur “Cukup”
- 686 – 882 : Untuk tolak ukur “Kurang”



Poin akhir untuk dimensi reliability dari penjaminan kualitas pelayanan adalah 592, yang berarti **CUKUP**, menurut hasil kuesioner, reliability petugas kantor depan di Galeri Clumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung cukup. Dari dilihat tabel no 14 bahwa setiap karyawan sudah melakukan dengan baik dan harus di pertahankan oleh setiap karyawan.